



Case Study: Bechtle AG

Effizienter Vertrieb mit Webkonferenzen



Über die E-Commerce-Plattformen von Bechtle werden rund 50 Prozent des gesamten Handelsvolumens des Unternehmens abgewickelt. Um den Vertrieb in diesem Bereich zu unterstützen, nutzt Bechtle Webkonferenzen mit Netviewer: Die Mitarbeiter präsentieren die Plattform direkt übers Internet und können die vielfältigen Fragen ebenso kompetent wie anschaulich beantworten. Eine Webcam sorgt für die persönliche Komponente. Auf diese Weise wurden die Reisekosten deutlich gesenkt und die Effizienz im Vertrieb gesteigert.

Persönliche Vertriebsbetreuung

Die Bechtle-Tochtergesellschaft Bechtle direkt bietet jedem ihrer meist mittelständischen Kunden im Internet eine individualisierte IT-Einkaufsplattform. Hier sind die jeweiligen Rahmenkonditionen ebenso erfasst wie die tagesaktuellen Preise und die Verfügbarkeit von über 40.000 IT-Produkten von der CD-Hülle bis zum Server. Das Bechtle Information Ordering System (bios@) unterstützt den gesamten Orderprozess inklusive Statistiken, Genehmigungen per E-Mail, Lizenz- und Assetmanagement.

Die Vertriebsmannschaft von Bechtle direkt betreut insgesamt etwa 26.000 Kunden, etwa 50 Prozent davon mit einer eigenen Beschaffungsplattform. Die Nutzung der Plattform selbst ist relativ einfach, jedoch brauchen die Kunden bei der Konfiguration einzelner Produkte oft Unterstützung durch die Vertriebsmitarbeiter. Ein Teil der Mitarbeiter speziell im Bereich des Systemhauses ist außerdem viel unterwegs, um weiteren Interessenten die Funktionen und Vorteile eines eigenen Kundenbereichs vorzustellen. Die Reisetätigkeit sollte allerdings nicht zu umfangreich werden, so Martin Meyer, Head of E-Procurement bei Bechtle: „Für eine reine Präsentation der Plattform lohnt es sich nicht, kreuz und quer durch Deutschland zu fahren.“

Die Bechtle AG ist mit über 50 IT-Systemhäusern in Deutschland und der Schweiz aktiv und zählt mit Handelsgesellschaften in elf Ländern europaweit zu den führenden IT-E-Commerce-Anbietern. Seinen mehr als 56.000 überwiegend mittelständischen Kunden bietet Bechtle herstellerübergreifend ein lückenloses Angebot rund um IT-Infrastruktur und IT-Betrieb aus einer Hand. Das 1983 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in Neckarsulm beschäftigt derzeit rund 4.400 Mitarbeiter.



Einfache, intuitive Nutzung

Netviewer erwies sich schnell als ideale Lösung, um die Produkte ohne Aufwand, aber dennoch persönlich zu präsentieren. Die Software wird im technischen Bereich schon seit einigen Jahren eingesetzt, daher war das Funktionsprinzip bekannt. Vor allem die einfache Handhabung und Nutzung wurde positiv bewertet. Die Kriterien und Vorteile im Überblick:

- Netviewer muss nicht installiert werden
- Keine Anpassungen an der Firewall oder Netzwerkkonfiguration
- Intuitive Nutzung ohne Schulungsaufwand
- Sehr hoher Sicherheitsstandard
- Integrierte Webcam-Funktion

Deutliche Kostenersparnis

Martin Meyer unterstreicht besonders den letzten Punkt: „Die Kamera ist das i-Tüpfelchen, das die persönliche Note ins Spiel bringt.“ Die Vertriebsmitarbeiter sind ebenfalls überzeugt: Per Webkonferenz kommunizieren sie nun sehr viel effizienter mit ihren Kunden. Sobald die Sitzung gestartet ist, sehen beide denselben Bildschirm und können die Produkte und Konfigurationsmöglichkeiten gemeinsam durchgehen.

Das macht sich bemerkbar: „Die Reisen sind auf ein vernünftiges Maß reduziert worden“, bilanziert Martin Meyer, „und auch die Telefonzeiten haben sich verkürzt. Damit können wir unsere Kunden besser bedienen als vorher und sparen unter dem Strich deutlich Kosten.“ Nicht zuletzt, so schätzt er, steigt dadurch auch die Kundenzufriedenheit.

Höherer Umsatz

Inzwischen wurden alle 350 europäischen Vertriebsmitarbeiter mit Netviewer-Lizenzen ausgestattet. Martin Meyer kann sich durchaus vorstellen, dass sich dadurch ein höheres Geschäftsvolumen erreichen lässt: „Wir können mehr Info sehr schnell und sehr plastisch überbringen – das ergibt mit Sicherheit mehr Geschäft.“ Es stehe und falle allerdings mit der Akzeptanz der Kunden. In dieser Hinsicht sieht es jedoch gut aus: Die Kundenreaktionen sind überwiegend positiv.

„Wir haben mit Netviewer die Reisen auf ein vernünftiges Maß reduziert und die Telefonzeiten verkürzt. Damit können wir unsere Kunden besser bedienen und sparen unter dem Strich deutlich Kosten.“

MARTIN MEYER
HEAD OF E-PROCUREMENT

Vorteile auf einen Blick

- Effektive Vertriebsunterstützung
- Weniger Reisekosten
- Kürzere Telefonzeiten
- Anschauliche Präsentationen und Hilfestellung per Web
- Persönliche Kommunikation mit Webcam
- Ohne Installation oder Konfiguration
- Intuitive Nutzung
- Mehrfach zertifiziertes Sicherheitskonzept

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00
Österreich: Wien +43 1 532 1612-0
Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0
UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com

netviewer